

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, R. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Algifari. (2019). *Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance Performance Analysis dan Model Kano*. Yogyakarta: BPFE-YOGYAKARTA.
- Alrafi, F. (2023). *Peningkatan Kualitas Layanan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Belakang Coffee*.
- Anindya, A. P., & Mindhayani, I. (2021). Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index dan Service Quality. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136. <https://doi.org/10.30656/intech.v7i2.3954>
- Arifin, D. M. (2020). Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Toko Bangunan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL), Importance Performance Analysis (IPA), dan Customer Satisfaction Index (CSI).
- Baladhika, N. A. (2023). *Analisis Service Quality dengan Menggunakan Metode Importance Performance Analysis (IPA) pada Klinik Kecantikan Double Eight Beauty Kota Bandung Tahun 2023*.
- Dessler, G. (2018). *Human Resource Management*. Pearson Education South Asia Pte Limited.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Deepublish.
- Febriana, N. I. (n.d.). *Analisis Kualitas Pelayanan Bank terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung*.
- Iqbal, M., & Wibowo, S. (2023). *Pengukuran Kepuasan Pelanggan dengan Metode Customer Satisfaction Index dan Importance Performance Analysis (Studi*

pada Veroza Cake Bakery Kabupaten Dharmasraya Sumatera Barat Tahun 2023).

Issn, W., Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan dengan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Importance Performance Analysis (IPA) pada PT. Media Purna Engineering. *Jurnal Manajemen Industri dan Logistik*. Retrieved from <http://jurnal.poltekapp.ac.id/>

Jurnal Optimasi Sistem Industri, Prananda, Y., & Lucitasari, R., & Khannan, S. A. (2019). Penerapan Metode Service Quality (SERVQUAL) untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *Jurnal OPSI*, 12(1). Retrieved from <http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi>

Kotler, P., & Keller, K. L. (2020). *Marketing Management* (16th ed.). Pearson.

Kotler, P., & Armstrong, G. (2019). *Principles of Marketing* (17th ed.). Boston: Pearson.

Pristika, L. (2023). Perancangan Perbaikan Kualitas Pelayanan 180 Coffee and Music dengan Metode Service Quality dan Importance Performance Analysis.

Putri Anandani, N. K., Putra, I. P. D. A., & Putra, I. G. J. (n.d.). Perancangan Media Komunikasi Visual sebagai Sarana Promosi Meja Kerja Photo Booth di Denpasar. Vol. 3, Issue 2.

Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

Sadikin, A., Misra, I., & Hudin, M. S. (2020). *Pengantar Manajemen dan Bisnis*. Yogyakarta: K-Media.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.

Sunyoto, D., & Susanti, E. F. (2015). *Manajemen Pemasaran Jasa (Cetakan Pertama)*. Yogyakarta: CAPS.

Tjiptono, F., & Diana, A. (2020). *Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit ANDI.

Valentino, B. (2018). *Usulan Perbaikan Kualitas Layanan Hotel Cianjur dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis*.

Widodo, A., & Sutopo. (2018). *Customer Satisfaction Index (CSI)*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.